

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN KOMUNIKASI
INTERNAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI THE
AXANA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Sains Terapan
(S.ST) Program Studi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang*



Disusun Oleh :

ARDA DIAN NUGRAHA

NIM/TM. 21135133/2021

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Karyawan Di The Axana Hotel Padang
Nama : Arda Dian Nugraha
NIM/BP : 21135133/2021
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 04 November 2025

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing,



Azmen Kahar, S.E., M.M
NIP. 198808162023211023

Kepala Departemen,



Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE.
NIP. 198705202015041001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arda Dian Nugraha
Nim : 21135133
Judul : Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Karyawan Di The Axana Hotel Padang
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dinyatakan Lulus Setelah mempertahankan Skripsi
di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Padang, 04 November 2025

Nama

Tanda Tangan

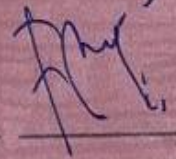
1. Ketua : Azmen Kahar, S.E., M.M

1. 

2. Anggota : Dr. Retnaningtyas Susanti, S.ant, M.sc

2. 

3. Anggota : Fauza Afni, S.Pd, M.Si

3. 



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Arda Dian Nugraha
NIM/TM	: 21135133/2021
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **"Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Karyawan Di The Axana Hotel Padang"**

adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Kepala Departemen Pariwisata


Pasarbila, SST.Par., M.Si.Par., CHE
NIP. 198705202015041001

Saya yang menyatakan,



Arda Dian Nugraha
NIM. 21135133

ABSTRAK

Arda Dian Nugraha, 2025. “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Karyawan Di The Axana Hotel Padang”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas karyawan di The Axana Hotel Padang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, di mana populasi sebanyak 61 karyawan dijadikan sampel melalui teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara objektif. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi internal sebagai faktor penunjang koordinasi, efektivitas kerja, dan penyampaian informasi antarbagian di lingkungan hotel.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan (koefisien regresi = 0,401; $t = 3,892$; $p = 0,000$). Analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa pengaruh langsung komunikasi internal terhadap produktivitas karyawan sebesar 0,605, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui variabel lain sebesar 0,088, sehingga total pengaruh mencapai 0,693. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif tidak hanya memperlancar arus informasi tetapi juga memperkuat koordinasi antarpegawai dan meningkatkan efisiensi kerja, yang secara langsung berdampak pada produktivitas karyawan secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen The Axana Hotel Padang dalam merancang kebijakan sumber daya manusia yang lebih strategis. Peningkatan komunikasi internal melalui pertemuan rutin, umpan balik konstruktif, dan koordinasi antarbagian yang terstruktur diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, memperkuat hubungan antarpegawai dan atasan, serta mendukung pencapaian produktivitas yang optimal, stabil, dan berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pengembangan strategi manajemen komunikasi dan peningkatan kinerja karyawan di industri perhotelan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Karyawan Di The Axana Hotel Padang”** dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana terapan S.ST.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Krismadinata, Ph.D, Selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu S.St.Par., M.Si.Par selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
4. Bapak Hendri Azwar, S.St., M.Par., Ph.D Selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak Azmen Kahar, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant.,M.Sc, Selaku Dosen Penguji 1, yang telah membantu memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Fauza Afni, S.Pd., M.Si, Selaku Dosen Penguji 2, yang telah membantu memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

8. Seluruh staf pengajar, karyawan, dan teknisi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada seluruh karyawan The Axana Hotel Padang yang telah bersedia memberikan informasi untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Terimakasih kepada papa. Alhamdulillah kini penulis telah berada di tahap ini, menyelesaikan sebuah karya tulis sebagai perwujudan terakhir selama berkuliah. Terimakasih atas setiap pengorbanan, doa, dan kesempatan yang telah papa berikan.
11. Secara khusus kepada ibu tercinta, ibu Pelnita, perempuan hebat yang menjadi panutan saya. Terimakasih telah melahirkan saya, merawat dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan selalu berjuang supaya saya bisa tumbuh dewasa dan berada pada posisi saat ini.
12. Terimakasih kepada adik kandung saya Tamarahu Rofiah yang senantiasa menyemangati dalam segala hal dan kepada teman-teman yang sudah membantu dalam pembuatan skripsi ini semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan mendapat imbalan dari Allah SWT, Aamiin. .
13. untuk seseorang yang tidak bisa saya tuliskan namanya, terimakasih telah menemani, memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Padang 7 Oktober 2025

Arda dian Nugraha

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Beban Kerja.....	11
a. Definisi Beban Kerja.....	11
b. Indikator Beban Kerja.....	12
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	20
2. Stres Kerja.....	24
a. Definisi Stres Kerja.....	24
b. Indikator Stres Kerja.....	25

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	30
3. Komunikasi Internal	35
a. Definisi Komunikasi Internal.....	35
b. Indikator Komunikasi Internal.....	37
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Internal	41
4. Produktivitas Kerja.....	44
a. Definisi Produktivitas Kerja.....	44
b. Indikator Produktivitas Kerja	46
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	49
G. Penelitian Terdahulu	53
F. Kerangka Konseptual.....	54
H. Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	56
A. Jenis Penelitian.....	56
B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian.....	56
C. Variabel Penelitian	57
D. Definisi Operasional Variabel	57
E. Populasi dan Sampel.....	59
1. Populasi	59
2. Sampel.....	60
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	60
1. Jenis Data	60
2. Teknik Pengumpulan Data	60
G. Instrumen Penelitian.....	61
H. Uji Instrumen Penelitian.....	65

1. Uji Validitas	66
2. Uji Realibilitas.....	67
I. Teknik Analisis Data	68
1. Tabulasi Data.....	68
2. Deskripsi Data	68
J. Uji Prasyarat Analisis	70
1. Uji Normalitas	70
2. Uji Heteroskedasititas.....	70
3. Uji Multikoleniaritas.....	71
K. Uji Hipotesis.....	72
1. Uji Koefisien Determinasi.....	72
2. Uji Regresi Linear Berganda	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	78
A. Hasil Penelitian	78
1. Analisis Karakteristik Responden	78
2. Deskripsi Data	82
3. Uji Persyaratan Analisis	92
B. Pembahasan.....	111
BAB V PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan	116
B. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3.1 Pilihan jawaban pada skala likert variabel.....	61
Tabel 3.2 Kisi- Kisi Pertanyaan Angket Penelitian	61
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Uji Coba Penelitian	67
Tabel 3.4 Hasil Uji Realibitas Uji Coba Penelitian.....	70
Tabel 3.5 Batas Interval dan Kategori Pilihan.....	73
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Posisi Jabatan.....	79
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4.4 Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Beban Kerja	82
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Beban Kerja.....	83
Tabel 4.6 Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Stres Kerja	85
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Stres Kerja	85
Tabel 4.8 Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Komunikasi Internal.....	87
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Komunikasi Internal	88
Tabel 4.10 Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Produktivitas Karyawan.....	89
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Produktivitas Karyawan.....	90
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Variabel Beban Kerja, Stres Kerja, dan Komunikasi Internal terhadap Produktivitas Karyawan.....	93
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	95
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Beban Kerja (X_1), Stres	

Kerja (X_2), dan Komunikasi Internal (X_3) terhadap Produktivitas Karyawan (Y).....	97
Tabel 4.15 Koefisien Regresi Variabel Beban Kerja terhadap Produktivitas Karyawan.....	98
Tabel 4.16 Koefisien Regresi Variabel Stres Kerja terhadap Produktivitas Karyawan.....	100
Tabel 4.17 Koefisien Regresi Variabel Komunikasi Internal terhadap Produktivitas Karyawan	101
Tabel 4.18 Koefisien Regresi Linier Berganda (Simultan).....	102
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Uji F).....	104
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Form Penilaian Karyawan The Axana Hotel Padang.....	3
Gambar 1.2 Form Penilaian Karyawan The Axana Hotel Padang.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dalam konteks ini, karyawan tidak hanya menjadi pelaksana operasional, tetapi juga wajah utama dari citra perusahaan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan tamu dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian terbaru oleh Arifianto dan Sari (2021) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di industri hotel berbintang tiga. Hal ini diperkuat oleh studi Sari et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan melalui perantara kepuasan. Selain itu, penelitian oleh Setiawan dan Yulianingtyas (2023) di Hotel Gunawangsa Surabaya membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap reputasi dan daya saing hotel di tengah persaingan ketat. Oleh karena itu, untuk mencapai produktivitas karyawan yang optimal, perusahaan harus memastikan bahwa setiap individu tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh manajemen hotel saat ini adalah beban kerja yang tidak seimbang. Beban kerja dapat didefinisikan sebagai jumlah tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang individu dalam jangka waktu tertentu, baik dari segi kuantitas maupun kompleksitas (Robbins & Judge, 2019). Sejak pandemi COVID-19, banyak hotel mengalami pengurangan tenaga kerja karena efisiensi biaya, namun seiring pulihnya industri pariwisata, jumlah tamu kembali meningkat tajam. Data dari Badan Pusat Statistik (2023) menunjukkan bahwa tingkat hunian hotel di Indonesia meningkat sebesar 28% dibandingkan tahun 2022, sementara jumlah tenaga kerja hotel hanya tumbuh sekitar 8%, menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara permintaan layanan dan kapasitas SDM.

Kondisi ini menyebabkan banyak karyawan harus menjalankan tugas ganda, bekerja melebihi jam normal, dan menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Penelitian Thesa et al. (2024) mengungkapkan bahwa beban kerja yang berlebihan berdampak negatif terhadap kinerja individu, meningkatkan tingkat stres kerja, dan memicu burnout. Burnout sendiri dapat menurunkan motivasi, konsentrasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu (Maslach & Leiter, 2022). Selain itu, faktor-faktor seperti manajemen waktu yang buruk, kurangnya dukungan manajerial, dan sistem rotasi kerja yang tidak efektif turut memperparah tekanan yang dirasakan oleh karyawan (Handayani & Prasetyo, 2020; Sari et al., 2021).

Jika tidak ditangani dengan baik, ketidakseimbangan beban kerja dapat menurunkan produktivitas karyawan, yaitu kemampuan karyawan dalam

Selanjutnya, Gambar 1.2 menunjukkan karyawan bagian administrasi yang bekerja hingga larut malam dengan dokumen menumpuk di meja kerja, memperkuat dugaan adanya jam kerja panjang dan ketidakseimbangan tugas yang berdampak pada kelelahan fisik dan mental.

PENILAIAN KARYAWAN

Nama : E.A. Siregar Departemen :
Tgl. Masuk : Lulus Pabrik :
Pangkat : Tgl. Promosi :

FAKTOR-FAKTOR YANG DIEVALUASI

NO.	DESKRIPSI	NILAI					TOTAL GRAND TTL
		1	2	3	4	5	
1	Pengaturan tempat tidur			X			
2	Kualitas Pekerjaan : Jumlah hari kerja yang diberikan, yang memenuhi standar dan sesuai perusahaan			X			
3	Kuantitas Pekerjaan : Jumlah hari kerja yang diberikan dan memenuhi standar perusahaan			X			
4	Keterampilan Kerja : Kemampuan kerja melaksanakan pekerjaan secara efektif & efisien dan tidak banyak menggunakan peralatan			X			
5	Daya Tangkap Instruksi : Kemampuan untuk memahami instruksi yang diberikan			X			
6	Disiplin : Tingkat kepatuhan terhadap aturan-aturan perusahaan sebagai pegawai			X			

Nilai Rata-Rata Penempatan Kerja
Keterangan :
1 = Sangat baik
2 = Baik
3 = Cukup
4 = Kurang
5 = Sangat kurang

II. GAK KERJA

NO.	DESKRIPSI	NILAI					TOTAL GRAND TTL
		1	2	3	4	5	
7	Gaji Kerja : Kebijakan tentang kenaikan, pemberian dan insentif			X			
8	Keamanan & Kesehatan : Keamanan lingkungan dan kesehatan			X			
9	Persyaratan Kerja : Ketersediaan alat, perlengkapan, dan bahan			X			
10	Survei Peningkatan : Cara kerja yang sudah ada, apakah perlu diubah, dan apakah ada yang perlu diubah			X			
11	Kelelahan Mental : Kemampuan menahan stres dan tekanan			X			

Nilai Rata-Rata Waktu Kerja
Keterangan :
1 = Sangat baik
2 = Baik
3 = Cukup
4 = Kurang
5 = Sangat kurang

Nilai Rata-Rata Penempatan kerja : 4.5 X
Nilai Rata-Rata Waktu kerja : 4.5 X
Total penilaian hasil kerja (NILAI I + II) : 9.0 X

Keterangan :
HASIL TOTAL NILAI :
• Sangat Baik : 91 - 100
• Baik : 81 - 90
• Cukup : 71 - 80
• Kurang : 61 - 70
• Sangat Kurang : 51 - 60

Disetujui by :
Signature & Date
Department Head

Acknowledged by :
Signature & Date
General Manager

Gambar 1.2 Form Penilaian Karyawan The Axana Hotel Padang

Selain beban kerja, stres kerja juga menjadi isu krusial yang harus diperhatikan. Penelitian oleh Anita (2024) menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan di sektor perhotelan. Karyawan hotel, terutama yang bekerja di bagian frontliner seperti resepsionis, housekeeping, dan layanan kamar, kerap menghadapi tekanan dari berbagai arah: permintaan tamu yang tinggi, target kerja yang ketat, serta ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Dalam jangka panjang, stres ini tidak hanya menurunkan motivasi dan kepuasan kerja, tetapi juga dapat memicu konflik internal dan meningkatkan angka turnover karyawan.

Masalah lain yang turut berkontribusi terhadap turunnya produktivitas adalah komunikasi internal yang buruk. Penelitian oleh Akbar (2020) menyebutkan bahwa komunikasi internal yang tidak efektif dapat menciptakan konflik, menurunkan moral kerja, dan memperlambat proses pelayanan kepada tamu. Di banyak hotel, miskomunikasi antara manajemen dan karyawan maupun antar departemen merupakan hal yang sering terjadi. Instruksi kerja yang tidak jelas, perbedaan persepsi dalam menjalankan prosedur, serta kurangnya umpan balik dari atasan menjadi penyebab utama munculnya kesalahan kerja.

Kondisi tersebut juga dirasakan di Hotel Axana Padang. Sebagai salah satu hotel berbintang di kota Padang, Hotel Axana menghadapi tantangan dalam menjaga produktivitas karyawannya di tengah tingginya tuntutan layanan, keterbatasan personel, dan sistem komunikasi internal yang masih perlu diperbaiki. Keluhan karyawan mengenai jam kerja yang panjang, ketidakseimbangan tugas, serta perasaan tidak didengar oleh manajemen menjadi indikator bahwa masalah ini nyata dan perlu segera ditangani. Jika dibiarkan, bukan hanya produktivitas yang akan menurun, tetapi juga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Melihat pentingnya ketiga aspek ini beban kerja, stres kerja, dan komunikasi internal maka penelitian ini penting dilakukan untuk memahami seberapa besar pengaruh masing-masing faktor terhadap kinerja karyawan di Hotel Axana Padang. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi

bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen hotel dalam merancang kebijakan SDM yang lebih manusiawi, seimbang, dan produktif.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, terdapat beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh The Axana Hotel Padang dalam kaitannya dengan kinerja karyawan, yaitu:

1. Beban kerja yang tidak seimbang, di mana banyak karyawan harus menjalankan tugas ganda dan bekerja melebihi jam kerja normal akibat keterbatasan jumlah tenaga kerja pasca-pandemi.
2. Tingginya tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan, khususnya pada posisi frontliner seperti resepsionis, housekeeping, dan room service, akibat tekanan pelayanan, target kerja, dan kurangnya keseimbangan kehidupan kerja.
3. Komunikasi internal yang kurang efektif, baik antar karyawan maupun antara manajemen dan staf, yang menyebabkan miskomunikasi, konflik kerja, dan penurunan moral serta semangat kerja.
4. Penurunan produktivitas karyawan, yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan tamu secara keseluruhan.
5. Kurangnya kebijakan manajemen SDM yang responsif dan solutif, dalam menghadapi permasalahan beban kerja, stres kerja, dan komunikasi internal secara terpadu.

6. Belum adanya pemetaan yang jelas terkait pengaruh antara beban kerja, stres kerja, dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di lingkungan The Axana Hotel Padang.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup tertentu agar lebih terfokus dan terarah dalam pengumpulan dan analisis data. Adapun objek dalam penelitian ini adalah karyawan operasional di Hotel Axana Padang, khususnya yang bertugas di bagian *front office*, *housekeeping*, *food & beverage service*. Penelitian ini hanya menyoroti tiga variabel bebas, yaitu beban kerja, stres kerja, dan komunikasi internal, yang dianggap berpengaruh terhadap produktivitas karyawan sebagai variabel terikat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap produktivitas karyawan di Hotel Axana Padang?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap produktivitas karyawan di Hotel Axana Padang?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas karyawan di Hotel Axana Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah dapat diambil Tujuan Penelitian dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana pengaruh beban kerja terhadap produktivitas karyawan di Hotel Axana Padang
2. Sejauh mana pengaruh stres kerja terhadap produktivitas karyawan di Hotel Axana Padang
3. Sejauh mana pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas karyawan di Hotel Axana Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah khazanah literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh beban kerja, stres kerja, dan komunikasi internal terhadap produktivitas karyawan.
- b. Memberikan kontribusi akademik sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dan produktivitas tenaga kerja, terutama dalam industri perhotelan.
- c. Menjadi referensi ilmiah bagi dunia pendidikan, khususnya dalam mata kuliah manajemen SDM, perilaku organisasi, dan komunikasi organisasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Manajemen Hotel Axana Padang
 - 1) Memberikan informasi yang relevan dan evaluasi menyeluruh mengenai kondisi beban kerja, stres kerja, dan komunikasi internal yang terjadi di lingkungan kerja hotel.
 - 2) Menjadi dasar pertimbangan dalam merancang strategi peningkatan produktivitas kerja karyawan melalui pengelolaan beban kerja yang

seimbang, manajemen stres yang efektif, dan peningkatan komunikasi internal.

- 3) Membantu dalam pengembangan program pelatihan, pembinaan karyawan, serta perbaikan sistem kerja yang lebih efisien dan kondusif.

b. Bagi Karyawan

- 1) Meningkatkan kesadaran karyawan terhadap pentingnya pengelolaan beban kerja, pengendalian stres, dan komunikasi yang efektif dalam menunjang kinerja dan produktivitas kerja.
- 2) Memberikan pemahaman kepada karyawan tentang bagaimana menjaga kesehatan mental dan berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif.
- 3) Mendorong semangat kerja, keterlibatan, dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan melalui perbaikan kondisi kerja yang nyata.

c. Bagi Industri Perhotelan dan Pariwisata

- 1) Menjadi acuan bagi hotel-hotel lain dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif, khususnya terkait pengaruh beban kerja, stres, dan komunikasi terhadap produktivitas.
- 2) Memberikan wawasan tentang pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung untuk meningkatkan daya saing industri perhotelan.
- 3) Mendorong pengembangan kebijakan dan praktik manajemen SDM yang lebih adaptif dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan.

d. Bagi Universitas dan Dunia Pendidikan

- 1) Menyediakan bahan kajian ilmiah yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran di bidang manajemen sumber daya manusia, perilaku organisasi, dan komunikasi bisnis.
- 2) Menjadi referensi penelitian bagi mahasiswa dan dosen dalam melakukan kajian empiris di bidang produktivitas kerja dalam industri jasa, khususnya perhotelan.
- 3) Mendorong pengembangan kurikulum yang lebih kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan industri perhotelan modern.

e. Bagi Peneliti Lain

- 1) Memberikan dasar teori dan data empiris yang dapat digunakan dalam pengembangan penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja.
- 2) Menjadi referensi dalam menyusun metodologi penelitian serupa, baik dalam aspek desain, instrumen, maupun teknik analisis data.
- 3) Mendorong eksplorasi topik lanjutan seperti hubungan antara kepemimpinan, motivasi, dan keseimbangan kerja-hidup dalam meningkatkan kinerja karyawan.

f. Bagi Penulis

- 1) Memberikan pengalaman empiris dalam melakukan penelitian di bidang manajemen SDM secara langsung di industri perhotelan.

- 2) Meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan analisis data, berpikir kritis, serta menyusun karya ilmiah yang sistematis dan berbasis teori.
- 3) Menjadi pijakan untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan fokus, baik di bidang SDM, organisasi, maupun komunikasi korporat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Komunikasi Internal terhadap Produktivitas Karyawan di The Axana Hotel Padang”, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Produktivitas Karyawan

Berdasarkan hasil uji parsial, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $-0,472$, dengan t hitung sebesar $4,104$ dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, semakin rendah produktivitas yang dihasilkan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) diterima, artinya beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan di The Axana Hotel Padang.

2. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Produktivitas Karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $-0,416$, dengan t hitung sebesar $-4,522$ dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan tingkat stres kerja yang melebihi batas wajar akan menurunkan produktivitas karyawan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) diterima, artinya stres kerja secara parsial

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan di The Axana Hotel Padang.

3. Komunikasi Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Karyawan

Berdasarkan hasil uji parsial, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,401, dengan t hitung sebesar 3,892 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif antara atasan dan bawahan, serta antar sesama rekan kerja, dapat meningkatkan koordinasi, efisiensi, dan motivasi kerja sehingga berdampak positif pada produktivitas karyawan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) diterima, artinya komunikasi internal secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan.

4. Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Komunikasi Internal secara simultan terhadap Produktivitas Karyawan

Berdasarkan hasil regresi linier berganda, seluruh variabel bebas memiliki nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja, stres kerja, dan komunikasi internal secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut secara simultan memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktivitas, dengan arah pengaruh negatif untuk beban kerja dan stres kerja, serta positif untuk komunikasi internal. Dengan demikian, hipotesis keempat (H_4) diterima.

4. Beban Kerja, Stres Kerja, dan

Komunikasi Internal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Karyawan.

5. Analisis Jalur (Path Analysis) menunjukkan adanya pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

Berdasarkan perhitungan, pengaruh langsung antara beban kerja terhadap produktivitas karyawan adalah 0,605, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui stres kerja dan komunikasi internal sebesar 0,088, sehingga total pengaruhnya menjadi 0,693. Nilai pengaruh total yang lebih besar dari pengaruh langsung menunjukkan bahwa stres kerja dan komunikasi internal berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara beban kerja dengan produktivitas karyawan. Dengan demikian, variabel stres kerja dan komunikasi internal dapat diterima sebagai variabel mediasi dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait, baik peneliti selanjutnya maupun pihak manajemen The Axana Hotel Padang, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya disarankan untuk meneliti variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap produktivitas karyawan, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, disiplin kerja, dan budaya organisasi. Penelitian juga dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan campuran (mix

method) agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan. Selain itu, penelitian serupa dapat dilakukan pada sektor atau instansi lain untuk memperluas generalisasi hasil penelitian.

2. Bagi Manajemen The Axana Hotel Padang

Berdasarkan hasil penelitian, pihak manajemen disarankan untuk:

- a. Mengatur beban kerja secara proporsional, agar setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang sesuai dengan kemampuan dan kapasitasnya. Hal ini penting untuk mencegah kelelahan berlebih serta menurunkan risiko stres kerja.
- b. Mengelola stres kerja dengan baik, misalnya dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memberikan waktu istirahat yang cukup, serta meningkatkan komunikasi terbuka antara atasan dan bawahan. Hal ini akan membantu menekan stres yang berlebihan dan menjaga stabilitas psikologis karyawan.
- c. Meningkatkan efektivitas komunikasi internal melalui pertemuan rutin, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta penggunaan teknologi komunikasi yang efisien. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kerja sama tim dan mempercepat penyelesaian tugas.
- d. Menjaga keseimbangan antara faktor fisik dan non-fisik dalam lingkungan kerja, seperti pencahayaan, ventilasi, fasilitas kerja, dan hubungan antar rekan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan kepuasan serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

3. Implikasi bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan produktivitas karyawan tidak hanya bergantung pada beban kerja semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis (stres kerja) dan faktor sosial dalam organisasi (komunikasi internal). Oleh karena itu, The Axana Hotel Padang perlu menerapkan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang seimbang antara tuntutan kerja dan kesejahteraan karyawan, agar tercipta kinerja yang optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arung, A. L., & Sari, W. P. (2022). Analisis Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja yang Baik. *Kiwari*, 1(2), 350.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja. In *Evaluasi Kinerja SDM*.
- Devina, N. O., & Nur, I. (2021). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Wijaya*, 2(1), 20–28.
- Faizah, L. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Produktivitas Karyawan PT. Padasa Enam Utama. *Jurnal Keskomp*, 11(2), 1859–1865.
- Handayani, R., Sunarta, K., & Atika, D. (2018). Analisis Stres Kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan PT. Federal Garment. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 3(1), 23731–23738.
- Hantoro, W. (2022). *Analisis Manajemen Komunikasi Internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ponorogo*. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya.
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal, Disiplin Kerja, dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 58–75.
- Isabella, M., Adriani, Z., & Tialonawarmi, F. (2025). Peran Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja dan Kinerja Karyawan pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 3(1), 244–253.
- Juliantari, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stres Kerja*. Semarang: Semarang University Press.
- Lestari, D., & Pratama, R. (2020). Stres Kerja dan Dampaknya terhadap Kepuasan Kerja serta Intensi Keluar dari Perusahaan. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 8(2), 101–109.

- Matindas, R., Suoth, L. F., & Nelwan, J. E. (2018). Hubungan Antara Beban Kerja Fisik dan Stres Kerja dengan Produktivitas Pekerja di PT. Adhi Karya (Persero) Tbk. *Jurnal Kesmas*, 7(5), 1–7.
- Nadut, L., Nursiani, N. P., Dhae, Y., & Faggidae, R. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Baliyoni Saguna. *GLORY Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 6(2), 563–572.
- Nisar, S. K., & Rasheed, M. I. (2020). Stress and Performance: Investigating Relationship between Occupational Stress, Career Satisfaction, and Job Performance of Police Employees. *Journal of Public Affairs*, 20(1), e1986.
- Oktaviani, D. N., et al. (2021). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Wijaya*, 2(1), 20–28.
- Prabowo, M., & Lestari, A. (2021). Analisis Perubahan Perilaku sebagai Indikator Stres Kerja pada Karyawan Sektor Perhotelan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 77–89.
- Putri, N. A., & Rahman, A. (2019). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(3), 150–158.
- Santoso, T., & Dewi, I. (2021). Hubungan Ketegangan Emosional dengan Performa Kerja pada Karyawan Shift Malam. *Jurnal Psikologi Kerja*, 7(1), 22–30.
- Sari, Y. R., & Nugroho, H. (2020). Komunikasi Internal dan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 5(2), 112–120.
- Simatupang, A., & Hutagalung, M. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Stres terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12(4), 88–96.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, S., Susanti, M., & Evadiani, Y. (2022). Upaya Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Agta Sinar Jaya Bandar Lampung. *Journal on Education*, 5(1), 753–759.

- Susanti, E., & Marlina, R. (2023). Efektivitas Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 11(2), 40–49.
- Widodo, S., & Harahap, F. (2020). Kualitas Komunikasi Internal dan Loyalitas Karyawan Hotel Bintang Empat di Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(3), 71–81.
- Yuliana, D., & Pertiwi, N. (2023). Analisis Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(1), 99–110.
- Zulhendra, M. R., & Fadhilah, S. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Produktivitas Karyawan pada Industri Perhotelan. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 10(2), 55–63.
- Zuhroh, F., Aini, K., & Aini, D. N. (2019). Hubungan Stres Kerja dengan Produktivitas Pegawai Pabrik. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 5(1), 19–24.